

**AKSESIBILITAS HALTE  
DAN KUALITAS PELAYANAN TRANS JOGJA  
DENGAN KEPUTUSAN PENGGUNA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan**



**Oleh :  
CAHYO NUGROHO  
07405241026**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GEOGRAFI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2013**

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul “Aksesibilitas Halte dan Kualitas Pelayanan Trans Jogja dengan Keputusan Pengguna” yang disusun oleh Cahyo Nugroho, NIM 07405241026, telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.



Yogyakarta, Februari 2013

Pembimbing

Gunardo RB, M.Si

NIP. 19490505 198603 1 001

## **SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar-benar karya saya sendiri.

Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan dosen penguji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi ditunda yudisium pada periode berikutnya.



Yogyakarta, Februari 2013

Yang menyatakan,

Cahyo Nugroho

NIM. 07405241026

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Aksesibilitas Halte dan Kualitas Pelayanan Trans Jogja dengan Keputusan Pengguna” yang disusun oleh Cahyo Nugroho, NIM 07405241026 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 13 Februari 2013 dan dinyatakan lulus.

### DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Hastuti, M.Si	Ketua Penguji		25 Feb 2013
Dr. Hastuti, M.Si	Sekretaris		25 Feb 2013
Nurhadi, M.Si	Penguji Utama		25 Feb 2013
Gunardo RB, M.Si	Penguji Pendamping		25 Feb 2013

Yogyakarta, Maret 2013  
Fakultas Ilmu Sosial  
Dekan,



Prof. Dr. Ajat Sudrajat, M.Ag  
NIP. 19620321 198903 1 001

## ***MOTTO***

*“Sesungguhnya ALLAH SWT tidak mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”  
(QS Ar-Ra’d : 11)*

*“Man Jadda Wa Jadda”  
(Barangsiapa yang bersungguh-sungguh pasti akan berhasil )  
(Anonim)*

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah* birabbil'alam, tak henti-hentinya rasa syukur mengalir kepada-Nya. Dengan rasa syukur yang mendalam kupersembahkan karya kecil ini kepada :

- ≈ Bapak dan Ibuku, Bapak Sukirno (Alm) dan Ibu Sumini, yang tak pernah lelah mencurahkan kasih sayang , perhatian dan mendoakanku setiap waktu.
- ≈ Kakakku : Mba Tami dan Mas Panto serta Mba Nanik dan Mas Kus yang senantiasa memberikan dorongan baik moril maupun materil.
- ≈ Almamterku : Universitas Negeri Yogyakarta

Tak lupa kubungkiskan karya kecil ini kepada :

- ≈ Keponakanku : Naufal, Kafka, Khansa, Nafi'ah dan Hisyam yang mengajari bagaimana melihat dunia ini semestinya.

# **AKSESIBILITAS HALTE DAN KUALITAS PELAYANAN TRANS JOGJA DENGAN KEPUTUSAN PENGGUNA**

**Oleh:  
Cahyo Nugroho  
NIM. 07405241026**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Hubungan aksesibilitas halte dengan keputusan pengguna 2) Hubungan kualitas pelayanan Trans Jogja dengan keputusan pengguna 3) Hubungan aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja secara bersama-sama dengan keputusan pengguna.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan teknik kuantitatif. Subyek penelitian adalah halte dan pengguna Trans Jogja. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner dan dokumentasi. Kuesioner digunakan untuk mengungkapkan data mengenai aksesibilitas halte, kualitas pelayanan Trans Jogja dan keputusan pengguna. Penghitungan validitas dan reliabilitas digunakan korelasi *product moment* dan *alpha cronbach*. Sebagai prasyarat analisis digunakan uji normalitas, linieritas dan multikolinieritas. Teknik analisis data menggunakan analisis deskripsi, korelasi sederhana dan regresi ganda dua prediktor.

Hasil penelitian yang diperoleh sebagai berikut 1) terdapat hubungan yang signifikan antara aksesibilitas halte dan keputusan pengguna dibuktikan dengan  $r_{hitung} = 0,374$  dan  $p-value$  0,000. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi aksesibilitas halte maka tingkat keputusan pengguna akan semakin tinggi. 2) terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Trans Jogja dengan keputusan pengguna dibuktikan dengan  $r_{hitung} = 0,575$  dan  $p-value$  0,000. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan Trans Jogja semakin tinggi pula keputusan pengguna. 3) terdapat hubungann yang signifkan antara aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja secara bersama-sama dengan keputusan pengguna , dibuktikan dengan  $r_{hitung} = 0,614$  dan  $p-value = 0,000$ . Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja semakin tinggi pula keputusan pengguna. Sumbangan efektif untuk variabel aksesibilitas halte terhadap keputusan pengguna sebesar 8,3 %. dan kualitas pelayanan Trans Jogja terhadap keputusan pengguna sebesar 29,4 %. Kedua variabel tersebut memberikan sumbangan efektif sebesar 37,7 % terhadap keputusan pengguna. Selebihnya yakni 62,3% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

*Kata Kunci: aksesibilitas halte, kualitas pelayanan dan keputusan pengguna*

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillahirobbil'alamin puji syukur penulis panjatkan hanya kepada Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan anugrah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Semoga proses panjang penulisan skripsi ini menjadi bagian dari ibadah yang mendapat ridho-Nya.

Penyusunan skripsi ini dapat selesai karena bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang memberi kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan ijin penelitian.
3. Ketua Jurusan Pendidikan Geografi beserta seluruh staf pengajar yang telah memberikan ilmu buat penulis selama menjadi mahasiswa di Jurusan Pendidikan Geografi.
4. Bapak Gunardo RB, M.Si selaku Pembimbing yang meluangkan waktu dan pikirannya dalam memberikan bimbingan, arahan, dan nasehat yang berguna dalam penyusunan skripsi ini



5. Bapak Nurhadi , M.Si selaku Narasumber yang memberikan kritik dan saran serta masukan untuk penyusunan skripsi ini hingga skripsi ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya
6. Ibu Dra. Mawanti Widyastuti selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan selama masa studi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pendidikan Geografi UNY, terima kasih atas ilmu yang diberikan, bimbingan dan arahan serta kekeluargaan yang hangat selama ini.
8. Bapak Agung Yulianto, selaku staf laboratorium Pendidikan Geografi yang bersedia memberikan waktu dan tenaganya untuk membantu kelancaran perkuliahan dan penelitian.
9. Gubernur Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta beserta staf yang telah memberi ijin penelitian.
10. Kepala BAPEDA Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta beserta staf yang telah memberikan ijin dan bantuan selama kegiatan penelitian penelitian.
11. Kepala BAPPEDA Kabupaten Sleman dan seluruh staf yang telah memberikan ijin dan bantuan selama kegiatan penelitian.
12. Kepala BAPPEDA Kota Yogyakarta dan seluruh staf yang telah memberikan ijin dan bantuan selama kegiatan penelitian.
13. Kepala BAPPEDA Kabupaten Bantul dan seluruh staf yang telah memberikan ijin dan bantuan selama kegiatan penelitian.

14. Kepala BAPPEDA Kabupaten Bantul dan seluruh staf yang telah memberikan ijin dan bantuan selama kegiatan penelitian.
15. Kepala Dishubkomininfo dan seluruh staf yang telah memberikan ijin dan bantuan selama kegiatan penelitian.
16. Kepala UPTD Trans Jogja dan seluruh staf yang telah memberikan ijin dan bantuan selama kegiatan penelitian.
17. Kepala PT. Jogja Tugu Trans dan seluruh staf yang telah memberikan bantuan selama kegiatan penelitian.
18. Teman-teman di Geografi UNY : Putri, Amin, Syaiful, Erik, Noa, Usnu, Lukman, Kandi, Echy, Nurul, Rosi, Manista, Gatty, Ardi, Arif, Aang, Angga, Anggita, Alfi, Ichwan, Gayuh, , Lukman “Nipong”, Dimas 08.
19. Semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan guna penyusunan lebih lanjut. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua. Amin.

Yogyakarta, Januari 2013

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
 <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	 1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Masalah .....	6
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	7
 <b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR.....</b>	 8
A. Kajian Teori .....	8
1. Pengertian, Prinsip, Konsep dan Pendekatan Geografi.....	8
2. Geografi Transportasi.....	14
3. Trans Jogja.....	15
4. Aksesibilitas Halte.....	16
5. Kualitas Pelayanan.....	20
6. Perilaku Konsumen.....	27

B. Penelitian yang Relevan .....	29
C. Kerangka Berpikir .....	30
D. Hipotesis Penelitian.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Desain Penelitian.....	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
D. Variabel Penelitian.....	36
E. Definisi Operasional Variabel.....	38
F. Instrumen Penelitian.....	42
G. Uji Coba Instrumen Penelitian.....	44
H. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	57
I. Teknik Analisis Data .....	59
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>69</b>
A. Deskripsi Wilayah Penelitian .....	69
1. Letak, Luas dan Batas Wilayah Penelitian .....	69
2. Kondisi Geografis Wilayah Penelitian.....	71
3. Kondisi Penduduk.....	72
4. Kondisi Transportasi.....	74
B. Hasil Penelitian .....	77
1. Analisis Deskriptif .....	77
a. Karakteristik responden.....	77
b. Deskripsi kategori variabel.....	84
c. Deskripsi indikator variabel.....	94
d. Tabulasi silang karakteristik responden dengan kategori variabel.....	114
2. Uji Prasyarat Analisis.....	133
a. Uji normalitas.....	133
b. Uji linieritas.....	133
c. Uji multikolinieritas.....	134
3. Pengujian Hipotesis.....	135
a. Analisis korelasi sederhana.....	135
b. Analisis regresi ganda dua prediktor.....	136
C. Pembahasan .....	139
1. Hubungan yang signifikan antara aksesibilitas halte dengan	

keputusan pengguna.....	139
2. Hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Trans Jogja dengan keputusan pengguna.....	141
3. Hubungan yang signifikan antara aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja secara bersama-sama dengan keputusan pengguna.....	143
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>147</b>
A. Kesimpulan .....	147
B. Saran .....	149
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>151</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

1. Bagan Skema Kerangka Berfikir .....	31
2. Peta Administrasi Wilayah Penelitian.....	75
3. Peta Sebaran Halte dan Trayek Trans Jogja.....	76
4. Pie Chart Distribusi Frekuensi Skor Jenis Kelamin.....	77
5. Pie Chart Distribusi Frekuensi Skor Umur .....	79
6. Pie Chart Distribusi Frekuensi Skor Pekerjaan.....	81
7. Pie Chart Distribusi Frekuensi Skor Pendapatan .....	83
8. Histogram Distribusi Frekuensi Skor Aksesibilitas Halte .....	85
9. Pie Chart Distribusi Frekuensi Skor Aksesibilitas Halte .....	86
10. Histogram Distribusi Frekuensi Skor Kualitas Pelayanan .....	88
11. Pie Chart Distribusi Frekuensi Skor Kualitas Pelayanan.....	90
12. Histogram Distribusi Frekuensi Skor Keputusan Pengguna.....	92
13. Pie Chart Distribusi Frekuensi Skor Keputusan Pengguna.....	93

## DAFTAR TABEL

### Tabel

1. Penelitian yang Relevan .....	29
2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	43
3. Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Aksesibilitas	
Halte tahap 1 .....	45
4. Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Aksesibilitas	
Halte tahap 2 .....	46
5. Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel	
Kualitas Pelayanan tahap 1 .....	48
6. Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel	
Kualitas Pelayanan tahap 2 .....	49
7. Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel	
Kualitas Pelayanan tahap 3 .....	51
8. Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel	
Keputusan Pengguna tahap 1 .....	52
9. Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel	
Keputusan Pengguna tahap 2 .....	53
10. Ringkasan Hasil Uji Reabilitas Instrumen Variabel	
Aksesibilitas Halte (Item-Total).....	56
11. Luas Wilayah Penelitian Berdasarkan Kecamatan .....	70
12. Data Jumlah Penduduk Wilayah Penelitian Berdasarkan	

Kecamatan .....	73
13. Distribusi Frekuensi Data Responden Berdasarkan Umur .....	78
14. Distribusi Frekuensi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	80
15. Distribusi Frekuensi Data Responden Berdasarkan Pendapatan .....	82
16. Distribusi Frekuensi Skor Aksesibilitas Halte .....	84
17. Kategorisasi Skor Aksesibilitas Halte.....	86
18. Distribusi Frekuensi Skor Kualitas Pelayanan.....	87
19. Kategorisasi Skor Kualitas Pelayanan Trans Jogja.....	89
20. Distribusi Frekuensi Skor Keputusan Pengguna.....	91
21. Kategorisasi Skor Keputusan Pengguna .....	92
22. Kategorisasi Indikator Jarak.....	94
23. Kategorisasi Indikator Waktu Tempuh .....	96
24. Kategorisasi Indikator Biaya.....	97
25. Kategorisasi Indikator Intensitas.....	98
26. Kategorisasi Indikator Pendapatan.....	99
27. Kategorisasi Indikator Keamanan .....	100
28. Kategorisasi Indikator Keselamatan .....	102
29. Kategorisasi Indikator Kenyamanan .....	103
30. Kategorisasi Indikator Keterjangkauan.....	104
31. Kategorisasi Indikator Kesenjangan .....	106
32. Kategorisasi Indikator Keteraturan .....	107
33. Kategorisasi Indikator Pengenalan Kebutuhan .....	108
34. Kategorisasi Indikator Pencarian Informasi.....	110
35. Kategorisasi Indikator Evaluasi Alternatif.....	111
36. Kategorisasi Indikator Keputusan Pembelian .....	112
37. Kategorisasi Indikator Hasil.....	113
38. Tabulasi Silang Umur dengan Aksesibilitas Halte .....	116
39. Tabulasi Silang Pekerjaan dengan Aksesibilitas Halte .....	118
40. Tabulasi Silang Pendapatan dengan Aksesibilitas Halte .....	119



41. Tabulasi Silang Umur dengan Kualitas Pelayanan .....	122
42. Tabulasi Silang Pekerjaan dengan Kualitas Pelayanan.....	124
43. Tabulasi Silang Pendapatan dengan Kualitas Pelayanan .....	126
44. Tabulasi Silang Umur dengan Keputusan Pengguna .....	128
45. Tabulasi Silang Pekerjaan dengan Keputusan Pengguna.....	130
46. Tabulasi Silang Pendapatan dengan Keputusan Pengguna.....	132
47. Rangkuman Hasil Uji Regresi Ganda Dua Prediktor.....	137

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Ijin Penelitian
2. Sebaran Halte
3. Kuesioner Uji Coba
4. Kuesioner Penelitian
5. Data Induk
6. Analisis Deskripsi
7. Uji Pra Syarat dan Uji Hipotesis